

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una
empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autor: Bachiller Valeryn Ann Barrera Rua

Lima – Perú

2018

Dedicatoria

Agradezco a DIOS porque sin él no hubiera sido factible poder realizar esta investigación y por su inmenso amor hacía mí. También, agradecer al motor de mi vida: a mi familia, mis tíos que siempre con una llamada me alentaban y motivaban a seguir adelante, a mi hermana que es mi compañera de vida, mi hermano que está en el cielo que siempre guía cada uno de mis pasos y a mis dos madre, Mamina por heredarme lo máspreciado que tengo en la vida la FÉ y mi madre Ángela quien es la persona más importante en mi vida y a quien le debo todo lo que soy. Ella me apoyó en todo momento, por lo cual le estaré eternamente agradecida.

Este trabajo se lo dedico como parte del agradecimiento que quisiera darles por todo lo que me han dado.

Shemá Israel, Adonai Elohenu, Adonai Ejad.

Agradecimientos

Agradezco al Mg. Fernando Ramos por su paciencia y conocimientos para realizar la presente investigación y muestra de ello la pasión con el cual enseña el curso.

También, a mi alma mater por acogerme en sus aulas para seguir creciendo profesionalmente y realizando lo que más me apasiona.

Por último, pero no menos importante agradecer al Mg. Juan José Urquiso y la Lic. Aelyn Santivañez quienes me brindaron su apoyo para lograr esta investigación. A la Lic. Claudia Rosales por la paciencia, conocimientos y aportes en esta investigación. Estaré eternamente agradecida con todos ustedes por su inmensa fraternidad.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la directiva N° 003-FPs y TS.- 2017, expongo ante ustedes mi investigación “Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Valeryn Ann Barrera Rua

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPITULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema principal	19
1.2.2 Problema secundario	19
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
CAPITULO II	23
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Internacionales	23

2.1.2	Nacionales	25
2.2	Bases teóricas	27
2.2.1	Aspectos Conceptuales del Burnout	27
2.2.2	Teorías y modelos del Burnout	29
2.2.3	Enfoques del Burnout	31
2.2.4	Síntomas y signos del Síndrome de Burnout	32
2.2.5	Procesos del Burnout	33
2.2.6	Discriminación de Burnout y Estrés	33
2.3	Definiciones Conceptuales	34
CAPITULO III		35
METODOLOGÍA		35
3.1	Tipo y diseño de investigación	35
3.1.1	Tipo	35
3.1.2	Diseño	35
3.2	Población y muestra	35
3.2.1	Población	35
3.2.2	Muestra	35
3.3	Identificación de la variable y su operacionalización	36
3.3.1	Operacionalización de la variable	36
3.4	Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	36
3.4.1	Estudios en el contexto peruano	38
3.4.2	Normas de aplicación y corrección	39

CAPITULO IV	47
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	47
4.1 Procesamiento de los resultados	47
4.2 Validez y confiabilidad de la prueba	47
4.3 Presentación de los resultados	48
4.4 Análisis y discusión de los resultados	54
4.5 Conclusiones	55
4.6 Recomendaciones	56
CAPÍTULO V	57
PLAN DE INTERVENCIÓN	57
5.1 Denominación del Programa	57
5.2 Justificación del problema	57
5.3 Establecimiento de objetivos por cada sesión	58
5.4 Sector al que se dirige	60
5.5 Establecimientos de conductas problemas/meta	60
5.5.1 Conducta problema	60
5.5.2 Meta:	61
5.6 Metodología de la investigación	62
5.7 Instrumentos/material a utilizar	62
5.8 Cronograma	63
5.9 Sesiones	64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
Anexos	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Carta de aceptación de la empresa	77
Anexo 3: Encuesta a despachadores de combustibles	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)	36
Tabla 2. Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras	42
Tabla 3. Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI	42
Tabla 4. Puntos de corte basados en puntajes estandarizados	43
Tabla 5. Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout	43
Tabla 6.: Baremos para cansancio emocional.....	44
Tabla 7. Baremos para Despersonalización.....	45
Tabla 8. Baremos para Realización Personal	46
Tabla 9. Estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach	47
Tabla 10. KMO y Bartlett.....	48
Tabla 11. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Burnout	48
Tabla 12. Clasificación de los Niveles de Burnout.....	50
Tabla 13. Nivel de Cansancio Emocional.....	51
Tabla 14. Nivel de Despersonalización	52
Tabla 15. Nivel de Realización Personal.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La ruta al burnout laboral Hellriegel & Slocum Jr., 2009	33
Figura 2. Clasificación de los Niveles de Burnout	50
Figura 3. Resultados de Cansancio Emocional como factor de Burnout	51
Figura 4. Resultados de Despersonalización como factor de Burnout	52
Figura 5. Resultados de Realización Personal como factor de Burnout	53

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar el Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana. La investigación es de tipo descriptivo. Fueron evaluados 111 despachadores de combustibles, se utilizó la técnica de muestreo intencional. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson para evaluar el síndrome. Los resultados señalan que el 87,4% de la población no presenta riesgo de padecer el síndrome de Burnout y el 12,6% posee riesgo del mismo. En relación a los factores del inventario, se observa que en cansancio emocional y despersonalización se tiene un nivel medio bajo y en realización personal presenta un nivel medio alto.

Palabras claves: Burnout, despersonalización, cansancio emocional y realización personal.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the Burnout Syndrome in the dispatchers of fuels of an area in a company dedicated to the hydrocarbon sector in Metropolitan Lima. The research is descriptive. A total of 111 fuel dispatchers were evaluated using the intentional sampling technique. The Maslach and Jackson Burnout Inventory was applied to assess the syndrome. The results indicate that 87.4% of the population does not present a risk of suffering burnout syndrome and 12.6% are at risk. Regarding the factors of the inventory, it is observed that in emotional exhaustion and depersonalization one has a low average level and in personal fulfillment presents a low average level.

Key words: Burnout, depersonalization, emotional exhaustion and personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo determinar el Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana. Para la contribución con datos estadísticos sobre el tema y la creación de un plan de intervención que permitirá a los colaboradores para disminuir, optimizar y prevenir el síndrome de burnout.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación, encontrando así el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, así como los objetivos general y específicos, también tenemos la justificación y limitaciones.

En el capítulo II se aborda el marco teórico, desarrollando así los antecedentes del estudio a nivel internacional y nacional (Perú), las bases teórico-científicas de las variables, las hipótesis generales y específicas, así como la definición de conceptos.

En el capítulo III se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las variables de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procedimiento y análisis de datos.

En el capítulo IV se abordan los resultados, se hace la presentación de los mismos en los niveles descriptivos y discusión de las hipótesis generales y específicas, así como las conclusiones y recomendación

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) en un estudio en Italia sobre el estrés laboral, refiere que "el estrés es la respuesta emocional y física a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa".

A lo largo del tiempo se ha ido realizando y actualizando información sobre el BO. En América Latina, según un análisis de las investigaciones previas (Díaz Bambula & Gómez, 2016) con el objetivo de crear un panorama sobre las investigaciones en burnout llevó a cabo una revisión sistemática de 89 estudios, realizados y publicados en revistas científicas, libros y en memorias de eventos científicos en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y el 2010. Como resultado se visualizó que la tendencia evidencia el uso de instrumentos de Maslach y Jackson, como también investigaciones de Pedro Gil-Monte. Finalmente, en su mayoría se presenta validaciones de instrumentos en profesionales asistenciales.

Por ello, el síndrome de BO no solo afecta a un sector o población. Por ende, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2016) mediante un seminario informo que se llevó a cabo una encuesta en el 2009 en Argentina y demostró que un 26.7% refirieron que presentan alta demanda de labores y como resultado estrés laboral. En Brasil, se realizó una investigación que evaluó "el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales" donde se presencia que anualmente el índice es mayor en el uso de los servicios de salud. También, en el 2011 se

realizó una encuesta en Chile en la que evidenciaron que los colaboradores sufren estrés y depresión en sus empleadoras.

A nivel Internacional, una agencia (Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo, 2014) menciona que el estrés laboral es el segundo problema de salud más frecuente en Europa. En una reciente encuesta llevada a cabo por EU-OSHA, las causas de estrés laboral más habitualmente mencionadas fueron la reorganización del trabajo o la precariedad laboral (72 % de los encuestados), las largas jornadas laborales o una excesiva carga de trabajo (66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).

Como también, en un seminario internacional celebrando el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OIT, 2016) dicho informe "destaca que aún no hay datos generales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo". En una encuesta en el 2012 sobre "condiciones de trabajo y la salud en América Central", se presenció que los evaluados presentan características de depresión y estrés debido a las condiciones laborales.

En la revista de la facultad nacional de salud pública, se hizo una investigación en Colombia (Rojas, Zapata H, & Grisales R, 2008) donde se evidenció diferencias en las condiciones demográficas, económicas y laborales en los profesores de la facultad según tipo de vinculación; son mayores la edad, el rango promedio del número de hijos, del salario y de los años de ejercicio docente en los profesores de planta. Por otro lado, no se encontraron diferencias en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación de los profesores encuestados, quienes obtuvieron, en promedio, 123 puntos de 154 posibles. En conclusión, los profesores reportaron bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Finalmente, los profesores de planta fueron quienes mayor cansancio emocional obtuvieron, mientras que los ocasionales obtuvieron altos puntajes de despersonalización.

Así mismo, en un artículo (Zavala Zavala, 2008) se enfocó en poder saber los factores sociodemográficos determinantes en el Burnout según los trabajos de Moriana y Herruzo (2004), Fernández (2002) y Barnett (2001), el cual muestra que el género no es un determinante significativo para considerar una propensión al estrés o burnout en general. Sin embargo, en Torres (2001) se menciona un

estudio en los Estados Unidos donde se «constató que las mujeres con hijos y responsabilidades laborales están expuestas a un alto grado de tensión durante las 24 horas del día». En relación a la edad, hay investigaciones que muestran que guardan relación con el BO, mientras que otras no tienen diferencias significativas en relación a la edad. Por ende, no permiten concluir, por lo tanto, que la edad puede ser un factor determinante en la predisposición al burnout.

Por otro lado, se muestra el estudio internacional “workplace to stress” realizado por Monster, que evaluó a personas que están buscando trabajo. Dio como resultado que el 42% de los encuestados americanos menciona que realizó abandono laboral por tener estrés excesivo constante. También, un 35% por un nivel alto de estrés considera cambiar de empleadora. Así mismo, el 55% de los participantes nota que viven estresados, y el 57% percibe que vive estresado en el ámbito laboral. Estas cifras son alarmadoras, ya que el índice es alto en relación al estrés y sólo el 3% de los encuestados afirma no tener estrés laboral (Great place to work, 2014).

En un blog español (Corporación de Radio y Televisión Española, 2013) se menciona que la economía en los países asiáticos aumenta a nivel desmesurado, exonerando los beneficios correspondientes a ley y teniendo largas horas de trabajo. Esto es conocido como fenómeno del “agotamiento laboral”, que cada año se cobra, en China, 600.000 vidas. El país chino tiene siete millones de nuevos licenciados cada año, lo cual genera múltiples competencias para poder hacer una brecha en el mercado laboral, y el estrés, provocado por las interminables horas de trabajo, afecta considerablemente la salud. En otro país asiático, Japón lo han categorizado como “karoshi” y siendo reconocido como “muerte por agotamiento laboral”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), menciona que en el país asiático de China existen un aproximado de 50 millones de pequeñas y medianas empresas, que no cuentan con recursos y habilidades para prevenir y contrarrestar los riesgos relacionados a seguridad y salud en el trabajo. En una manufactura se implementó el listado de implementaciones ergonómicas, dando buenos resultados y produciendo beneficios gratificantes. Esto demuestra que, cumpliendo con los requerimientos e implementaciones en materia a SST, esto

ayudará en la satisfacción laboral y condiciones de trabajo que tenga el trabajador y por ende disminuirá el índice de estrés laboral. Siguiendo la misma línea, se hizo una visita en Shenzhen, en la cual se procedió a inspeccionar las condiciones de seguridad que maneja una empresa. En esta manufactura se implementó el listado de implementaciones ergonómicas, dando buenos resultados, produciendo beneficios gratificantes y apoyando a disminuir el estrés laboral.

En la realidad peruana, el estrés, según el diario de Radio Programas del Perú, (RPP, 2015) mediante el Instituto de Integración, realizó una encuesta a 2,200 personas en 19 distintos departamentos del Perú, se arroja que el 58% de los peruanos sufre de estrés. Esto quiere decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana. El estudio señala que las mujeres reportan mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Los resultados demostraron que la situación económica, problemas de salud, la violencia y delincuencia, el ámbito laboral, la familia e hijos son causantes de estrés.

En el ámbito laboral, el magister en Recursos Humanos Alfredo Barquinero Llanos mediante un diario peruano (La República, 2014), informó que las empleadoras solo analizan sus costos y ahorro de producción, dejando de lado las condiciones laborales que tiene los colaboradores. Se cree de manera errónea que teniendo largas jornadas de trabajo se obtendrá mayor cantidad de producción. Pero las consecuencias que denotan los trabajadores es que tienden a agotarse, enfermar, aumentar el nivel de rotación y perder buenos recursos.

El Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MINTRA, 2014), menciona que "la Ley N°. 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento el Decreto Supremo N°. 005-2012-TR, reconoce la existencia de agentes psicosociales como parte de los riesgos en las entidades laborales, los que el empleador debe prever a fin de que su exposición no generen daños en la salud de los trabajadores. Así mismo, refiere que las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al trabajador, sino que también pueden ser causante de un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Esto puede inducir a

la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidentabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral”.

El Seguro Social de Salud (Essalud, 2015) indico que el estrés laboral trae como consecuencia en los empleados: temblor, insomnio, dificultad para respirar y nauseas u mareos. Nos indica que en la actualidad es uno de los problemas con mayor auge. Ello se debe a la presión laboral y el estilo de vida moderna esto suele traer como efecto saturación física y mental del colaborador. Así mismo, la psicóloga Margarita Lobos Castilla, menciona que suele haber alta probabilidad de estrés laboral en trabajadores que tienen contacto directo con el público como puestos de atención al cliente, ya que ello implica grande responsabilidad.

Una Agencia de noticias en Lima (Agencia Peruana de Noticias, 2012) menciona que se realizó un seminario taller denominado “Mejora del clima organizacional y prevención del estrés laboral en el docente” donde participaron 70 profesores de Lima y Callao de educación básica regular, ellos fueron seleccionados por su liderazgo y desempeño. Esto es un proyecto piloto que fue fruto de un convenio entre el ministerio de salud y educación. Con la finalidad de poder dar una atención integral; emocional, personal, laboral y psicológica a los docentes. Para que así puedan realizar sus labores de manera óptima, dejando de lado el estrés en todos los aspectos y sobre todo aprenderán a prevenir el estrés laboral para optimizar el desempeño con los alumnos. Como también, refiere que el estrés es una enfermedad que arrastra diversos problemas de salud, física y emocional. Por un mal manejo de estrés se produce la fibromialgia, esta es una enfermedad que produce dolores intensos en diferentes partes del cuerpo, contracturas musculares y cansancio. Luis Vidal el director de la Sociedad Peruana de Reumatología, “el estrés genera una carga emocional, si no es bien tratada se convierte en distrés”. Cabe mencionar que ese no es el único origen de la fibromialgia.

La empresa en la cual se va realizar la presente investigación pertenece al rubro de hidrocarburos, se dedica a la venta por mayor y menor de combustible.

Cuenta 74 estaciones de servicios propias a nivel nacional y 280 estaciones de servicio afiliado, ambos manejando los negocios de: combustible líquido, gas licuado de petróleo, gas natural vehicular, tienda (minimarket) y GLP envasado. Está presente en el mercado peruano 20 años, siendo una organización de capital peruano. Cuenta con un aproximado de 1000 colaboradores dentro la red propia, siendo 700 trabajadores en puestos operativos y 300 empleados administrativos. Las 74 estaciones propias se dividen por zonas, fraccionándose en 12 a nivel nacional.

Para la presente investigación se evaluará una zona, en el que pertenecen 7 estaciones que se encuentran en alrededores de Lima Metropolitana., siendo un total de 111 trabajadores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problema secundario

¿Cuál es el nivel de cansancio emocional, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de despersonalización, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de realización personal, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar el Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el cansancio emocional, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

Determinar la despersonalización, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

Determinar la realización personal, como Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

En el rubro de atención al cliente, los trabajadores son la primera imagen y contacto que tiene el usuario hacia la organización. Por ello, vemos la importancia del puesto asumido. Muchos de los clientes externos no tienen un buen trato con los trabajadores por diversos factores ya sea sociodemográficos o emocionales; nivel de estudio, tiempo, clase social, edad y género. Anímicos como estado de ánimo y sucesos transcurridos a lo largo del día (personal, familiar, laboral, profesional).

Cuando un trabajador ingresa a laborar a una organización, se espera que se desarrolle personal y profesionalmente, y realice su labor sin llegar a estresarse del mismo y no afecte su estado de salud o distintos aspectos de su vida. Pero como se observa que la demanda es alta en la atención al cliente, esto va traer como consecuencia reacciones físicas y emocionales y eso afectara a su entorno en general.

Al elaborar esta investigación se va lograr determinar cuáles son los niveles de burnout que afectan a los trabajadores de una zona de una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana, y con ello ver los puntos a mejorar y realizar un plan de acción, así tomar medidas preventivas y de atención primaria para que puedan laborar a gusto, crear estrategias de sensibilización para así manejar el síndrome de burnout de manera más efectiva, realizar capacitaciones y charlas sobre el manejo del estrés y atención al cliente.

Se presume que a raíz del BO los indicadores de gestión bajan. Como consecuencia se puede observar que el nivel de rotación se mantiene en el nivel promedio alto de manera continua, la constante de abandono laboral por no sentirse a gusto o por la presión que exige el puesto. Como también, en algunas estaciones de servicio se tiene como resultado de la evaluación semestral de satisfacción laboral bajos puntajes siendo en establecimientos donde el nivel de ventas es mayor. Por ello, se pretende realizar esta investigación y así poder saber el Síndrome de Burnout en despachadores de combustibles de una zona de una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

Desde el punto de vista teórico, dicha investigación permitirá hacer revisión exhaustiva del concepto de Burnout que se encuentra ampliamente usado en distintas áreas pero con mayor énfasis en profesionales de la salud, pero muy pocas investigaciones realizadas en no profesionales de la salud y nulo en despachadores de combustibles. Por ende, la presente contribuirá a sumar más investigaciones en el campo organizacional. El cual se hablará sobre Burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

A nivel metodológico, las pautas que se plantean en esta investigación sirven como modelo para utilizarlas en otras investigaciones de similar contenido y además entender de mejor forma el adecuado abordaje de la variable. Mencionar como punto relevante que el instrumento utilizado nos garantiza que los hallazgos se dan de forma objetiva y acertada porque se utiliza un instrumento diseñado para la realidad peruana, la cual es el Inventario de Burnout de Maslach elaborado por Cristina Maslach y Susan Jackson (1981) y adaptado en Perú por Llaja, Sarriá y García (2007) quienes elaboraron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. El abordaje

metodológico de este estudio permite que se repliquen en otras investigaciones y más aún porque se utiliza una muestra que no ha sido previamente investigada.

En la justificación práctica esta investigación nos permite identificar adecuadamente como es el Síndrome de Burnout en despachadores de combustible de una zona de una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima metropolitana. Así mismo, nos servirá para compartir los resultados con otras organizaciones dedicadas al mismo rubro de hidrocarburos del Perú y con el objetivo que los trabajadores se sientan a gusto en su lugar de trabajo, disminuir la rotación y abandono laboral, y sobre todo evitar los niveles determinantes del burnout; con ello las empresas podrán tener mayores ingresos (atención al cliente) y ser parte del reconocimiento de Great place to work. Al analizar los resultados nos permitirá dar pie a otras investigaciones y plantear formas de intervención en función a los resultados obtenidos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Gavilena E., y Pilamunga M (2014) efectuaron un estudio para investigar los **“factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, provincia del Guayas”**. La muestra fue obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Es de tipo cuantitativo y diseño no experimental. Para la variable factores de riesgo se elaboró una encuesta propia dirigida al personal profesional de enfermería y médicos tratantes de cada uno de los servicios, y para evaluar el burnout el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (1986). Los resultados muestran que las características sociodemográficas presentadas por los sujetos de esta investigación demuestran que las profesionales casadas con hijos en una edad entre 31 – 40 y con experiencia de 3 – 10 años son las más propensa a adquirir este síndrome, ya que en ese momento de la vida se combina una exigencia personal en donde muchos tienen responsabilidades con sus hijos y pareja.

Alcaraz (2006) investigó **“la frecuencia y factores de riesgo asociado al Síndrome de Burnout en un hospital de segundo nivel”**. Se utilizó una metodología trasversal analítico. Se evaluó con el cuestionario de Maslach Inventory Burnout y la muestra fue de 178 trabajadores de la salud. Se realizó un análisis estadístico. Como resultado se obtuvo que el 7.3% presentaron el Síndrome de Burnout, 14% cansancio emocional, 13.5% despersonalización y 9.6% falta de realización personal. La variable sexo, profesión, estado civil y el tener otro trabajo fuera de la institución, se consideraron factores de riesgo para el síndrome de Burnout.

Parrilla (2013) exploró **“el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde”**. Tiene como objetivo describir los síntomas del Síndrome presentes en los colaboradores de la institución. Se utilizó un diseño mixto, para esto se utilizó un modelo cuantitativo

y cualitativo. El diseño estadístico es no experimental, descriptivo de tipo transversal. La población total fue de 36 enfermeras del sexo femenino y en la segunda parte de esta investigación se tomará una muestra de ocho enfermeras, utilizando el caso – tipo. Para evaluar a los colaboradores se utilizó el Cuestionario MBI (Maslach Inventory Burnout) y se implementará una entrevista semi estructurada. Los resultados cuantitativos evidenciaron, que el 3% de la población presenta el Síndrome de Burnout y el 97% de la población no presenta. En los resultados cualitativos se encontró que las enfermeras se sienten satisfechas en su trabajo. Al relacionar ambas metodologías se pudo establecer que no se logra diagnosticar el Síndrome en los colaboradores. Esto se debe a que los sujetos del estudio logran mantenerse equilibradas en el trabajo gracias a la satisfacción personal que sienten al realizar sus labores cotidianas, a sus creencias religiosas y a la necesidad que tienen de aportar económicamente.

Meier (2007) determinó la **“Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida platón, Temuco, 2007”**. El objetivo es conocer y determinar los factores asociados al S.B en los colaboradores. Siendo un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo, corte transversal y la población es de 15 personas. Se le aplicó el inventario de Maslach y se creó un cuestionario de 20 preguntas para determinar factores sociodemográficos, laborales y familiares. Se concluyó, que no se evidencio el síndrome y un 47% presentó “tendencia” al Burnout.

Cicerone (2013) realizó un **“Estudio comparativo sobre la exposición al Burnout en trabajadores de Call Center, en la ciudad de Rosario”**. El objetivo de este estudio es analizar y comparar el grado de Burnout en colaboradores que se desempeñan como teleoperadores y otros puestos que no atienden personas. Teniendo una metodología no experimental, descriptivo/ comparativo de corte transversal. La muestra es un total de 60 personas de ambos sexos y de distintas edades. Se utilizó el inventario de Maslach Burnout Inventory. Finalmente, el 77% de los colaboradores presenta el Síndrome de Burnout, un 23% muestra un puntaje menor a la categoría prevalencia. El 83% de colaboradores que no se desempeñan en un call center, no padece el síntoma del Burnout, y el 17% de las personas están “quemadas”.

Gonzales M., y Soto C., (2010) determinaron los **“Niveles del Síndrome de Burnout en reanimadores y técnicos Paramédicos del samu Metropolitano de Chile”**. La finalidad de esta investigación es conocer el nivel del Síndrome de Burnout y comparar los niveles con los datos sociodemográficos. Es un estudio no experimental, transversal y descriptivo. La población sumo un total de 101 personas. Se realizó una encuesta referente a sus datos sociodemográficos y se utilizó el inventario de Maslach (MBI-HSS). Se obtuvo como resultado que un 47% tiene tendencia al Burnout. Finalmente, mostraron mayor diferencia en relación al síndrome de burnout y sociodemográficos la conformidad de sueldos.

2.1.2 Nacionales

Valenzuela (2010) hizo un estudio sobre el **"Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco"**. Teniendo como objetivo hallar la Prevalencia del Síndrome de Burnout e identificar los factores emergentes que se relacionan. Se empleó un estudio descriptivo-transversal, la población fue de 25 establecimientos de salud del cual solo se utilizó una muestra de 180 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue Maslach Burnout Inventory y una encuesta de 10 ítems relacionado a datos sociodemográficos. El resultado obtenido fue que la prevalencia del burnout es de 12% y se presentan diversos factores de riesgo asociados.

Ayala (2013) realizó en Lima, una investigación sobre el **“Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011”**. El objetivo fue determinar el Burnout en los colaboradores del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. El estudio tiene una metodología cuantitativa–descriptivo y corte transversal. La muestra estuvo representada por 93 enfermeros y 39 técnicos en enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Burnout. En conclusión, el Síndrome de Burnout en la mayoría de la muestra es medio a alto, de igual modo en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, no les importa lo que

les ocurra a los pacientes, creen que están trabajando demasiado; por otro lado, en realización personal tiene una categoría medio a bajo.

En Trujillo, Salvador (2016) determinó el **“Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo”**. El objetivo es determinar la asociación de Burnout y Clima laboral. El diseño fue descriptivo – correlacional, se tuvo una muestra de 100 maestros. Se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Social en el Trabajo. Finalmente, se evidencia la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones.

En Huancayo, Santiváñez (2016) realizó una investigación sobre **“Burnout y salud en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de Huancayo”**. Tiene como finalidad analizar la relación de la variable de estudio y las dimensiones de la salud de los colaboradores. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey y el Cuestionario de salud SF-36. Se concluye que la despersonalización y el agotamiento emocional tienen una alta relación entre el componente Salud Mental y mediana con el de Salud Física. Por otro lado, se evidencia una relación positiva y mediana con el componente de salud mental relacionado a la realización personal. Finalmente, el agotamiento emocional y despersonalización serían las dimensiones del Burnout con mayor relación sobre la salud.

Mirando (2014) determinó los **“Factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos de un Centro de Salud privado de Lima”**. Tuvo como objetivo identificar los factores asociados al Síndrome de Burnout. Tiene una metodología descriptiva de corte transversal. La muestra fue de 37 médicos y se utilizó una encuesta sociodemográfica y el Inventario de Maslach Burnout. Como resultado se evidenciaron altos niveles en la dimensión cansancio emocional y despersonalización; realización profesional no mostró niveles bajos. Se concluye que se evidencia un alto nivel de cansancio emocional y despersonalización y en realización profesional un bajo nivel.

Pacheco (2016) en un estudio de **“Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”**. Su propósito es identificar la relación

entre las dimensiones del burnout y el clima organizacional. La muestra será de 118 personas y se utilizará el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Presenta una metodología descriptiva-correlacional. Los resultados muestran una alta correlación entre las tres dimensiones del burnout y clima organizacional.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Aspectos Conceptuales del Burnout

La primera definición fue utilizada por el psicólogo Herbert Freudenberger, quien por primera vez realiza la conceptualización de esta patología en 1974. Él lo definió como “sensación de fracaso y experiencia agotadora que trae como resultado una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. (Freundenberger, 1974)

Posteriormente, en 1976 la estadounidense Cristina Maslach inicio la investigación referente al síndrome de burnout. Analizando las respuestas emocionales de profesionales que cubren puestos de vocación al servicio, señalando que este síndrome solo podría darse en profesiones de ayuda, tanto en el área de salud como de la educación. Maslach dio a conocer el término burnout en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977. (Maslach, Jackson, & Leiter, 1976)

Por otro lado, (Maslach & Pines, 1977) se describe al “síndrome de quemarse por el trabajo como un síndrome con características de agotamiento físico y emocional que desencadena actitudes negativas para el trabajo, pobre auto concepto, y pérdida de interés hacia los clientes que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, The World Health Report, 2000) “declaro factor de riesgo al Síndrome de Burnout por la capacidad de riesgo que tiene y pudiendo afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida”.

Así mismo, en el CIE 10 que es la clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas vinculados con la salud, lo clasifica dentro de

”problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”(Z73) y dentro de ello está el “Problema relacionado con el desgaste profesional” (Z73.0). (OMS, Guía de bolsillo de la clasificación CIE -10, 2008)

“El término Burnout se refiere a los efectos negativos de las condiciones de trabajo en las cuales los estresores son inevitables y parecen no estar disponibles fuentes de satisfacción laboral y un alivio del estrés”. (Hellriegel & Slocum Jr, 2009)

Maslach y Jackson, 1981 determinó que los afectados sufrían "sobrecarga emocional" definiéndolo como “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas”. El Agotamiento emocional, refiere que el colaborador manifiesta sentimientos de estar exhausto física y psíquicamente, por ello presenta desesperanza e impotencia. La despersonalización causa en los trabajadores insensibilidad y cinismo hacia los receptores de la atención. El endurecimiento afectivo que se da en la despersonalización es percibido por los clientes externos como deshumanizada. Finalmente, la disminución de la realización personal se caracteriza por sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, conlleva al deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Ello afecta a la realización de las labores profesionales y con la relación de las personas atendidas. (Gavilema Vistin & Pilamunga Hurtado, Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. , 2014)

Para la elaboración de la presente investigación, se está tomando la teoría de Christina Maslach y Susan Jackson por ser más completa y adecuada, además por contar con una escala (Inventario Maslach Burnout - MBI) que permite medir el nivel del síndrome de burnout en los profesionales, basado en las tres dimensiones antes expuestas.

2.2.2 Teorías y modelos del Burnout

Existen varios modelos que explican el síndrome de burnout. A raíz de poder saber más acerca de este síndrome, han aparecido diversos modelos teóricos.

2.2.2.1. Teoría Organizacional

Dentro de esta teoría se observa que los estresores se hallarán dentro de la organización y las estrategias de afrontamiento empleado ante el burnout. Existirán variables que harán que aparezca el burnout en los trabajadores están son: las funciones del puesto, el clima laboral, cultura y jerarquía organizacional, relacionada al manejo de agentes amenazantes. (López Agrelo , 2013)

Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) en su investigación, siguen una serie lineal, y de acuerdo a incidencia de una unidad desencadena otro. Esto inicia con la despersonalización siendo, seguido del grado bajo de la realización personal, por último, el alto grado de agotamiento emocional. Como también, Golembiewski (1983), refiere que el estrés laboral esta generado por la sobre carga en sus funciones o por la denominada pobreza de rol, como consecuencia los colaboradores no tienen responsabilidad o esta disminuye y genera el estrés laboral. En la primera etapa, por la pobreza de rol y/o sobrecarga laboral se produce estrés laboral. En la segunda etapa, se caracteriza por generar estrategias de alejamiento debido a las situaciones amenazantes en relación al entorno laboral. Por último, si se producen actitudes de despersonalización, como consecuencia aparecerá el burnout. (López Agrelo , 2013)

Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), estos autores mencionan que el Síndrome de BO se da solamente en personal que trabaja en apoyo de servicios humanos. Y detallan que el Bo es un episodio dentro del estrés laboral. (López Agrelo , 2013)

El Modelo de Winnubst (1993) se centraliza en el clima laboral, cultura y estructura organizacional. A diferencia de algunos autores que consideran esto solo afecta a profesionales en el rubro de la salud, dedicados a la atención de pacientes. Sin embargo, en este modelo el autor menciona que este síndrome afecta a todo tipo de profesional sin excepción. También, existen culturas

organizacionales como: La Burocracia profesionalizada, en ella se produce el burnout cuando existe dejadez de la estructura que origina una confrontación con los trabajadores, causando disfunciones en el rol y mal clima laboral. Y la burocracia mecánica en ella se causa el burnout por la monotonía de las funciones, es decir por el cansancio emocional del colaborador. (López Agrelo , 2013)

2.2.2.2. Teoría Sociocognitiva del yo

Este modelo está basado por el trabajo desarrollado por Albert Bandura (1989) caracterizándose por dos parámetros: “Las cogniciones de los individuos, estos influyen en lo que perciben y hacen, y por sus efectos de las acciones se ven modificadas y por la acumulación de las consecuencias observadas en el entorno”. (Arias Garro & Castro Leitón , 2013)

Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993), estos autores realzan cuatro fases que aparecen en el burnout, siendo: Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto, segundo el nivel de autoconciencia, tercero las expectativas del éxito profesional y por último, los sentimientos de autoconfianza. Se intensifica el grado de autoconciencia, producto del reconocimiento de las discrepancias percibidas entre las demandas y recursos, como consecuencia afecta el estado de ánimo de la persona, generando poca confianza y repercutirá en la realización profesional. (Arias Garro & Castro Leitón , 2013)

El modelo de Pines y Aronson (1988), indican que el trabajador presenta frustración cuando tiene un alto nivel de motivación en búsqueda del sentido existencial en el trabajo. Se caracteriza por ser motivacional, y se queman los colaboradores que tienen un nivel alto de motivos y expectativas. Habrá consecuencias cuando el empleado se encuentre desilusionado y su capacidad ha quedado disminuida severamente, y se tendrá como consecuencia el Burnout. (Ojeda Mercado , 2016)

Así mismo, el modelo de Cherniss (1993) menciona que en la medida que una persona se encuentre estresada y tenga múltiples funciones se dará un proceso de adaptación psicológica en el burnout, que comienza con la falta de

compromiso. Teniendo fases: La primera se genera cuando los colaboradores no cuentan con los recursos para afrontar las demandas del trabajo. Segundo, el agotamiento se causa con la primera respuesta emocional de la persona ante dicho desequilibrio, por ello que el sujeto mostrará sentimientos de preocupación, fatiga, agotamiento y ansiedad. Tercero, la fase de afrontamiento genera mala conducta y aptitud en el colaborador, mostrando un trato impersonal, cínico y frío con los usuarios. (Rubio Jiménez J. , 2003)

2.2.2.3. Teoría del Intercambio Social

El ser humano es una persona social y se relaciona con otros sujetos y esto conlleva al proceso de comparación social. Con ello se genera percepciones de falta de igualdad. Cuando el sujeto se esfuerza y ve que no reconocen su esfuerzo, como consecuencia se aumenta el riesgo de padecer burnout. (Buunk & Shaufeli, 1993) En ella tenemos dos modelos.

Modelo de Comparación Social (Buunk & Shaufeli, 1993), refiere que en este modelo presenta una doble causa: el primero se da el intercambio social con los clientes externos, en ella se percibe tres estresores para iniciar el síndrome; la incertidumbre, percepción de equidad y la falta de control; el segundo, comparaciones entre los trabajadores, aquí se observa que las personas ante eventos que generen estrés evitan buscar apoyo por miedo al rechazo, por ello se aíslan y ello abre paso al burnout.

Modelo de Conservación de Recursos (Hobfoll & Freedy, 1993), se inicia cuando el indicador que genera que los colaboradores se sientan motivados se ve amenazado. Por ello, los estresores laborales originan que los sujetos se sientan inseguros de las capacidades que poseen realizando sus funciones. Para los profesionales es significativo tener capacidades y recursos. La pérdida de ellas trae como consecuencia el desarrollo del burnout. Un factor importante son las relaciones interpersonales ya que si este tiene un déficit conlleva al estrés.

2.2.3 Enfoques del Burnout

Existen enfoques referente a burnout (Tonon, 2003), este parte de marcos teóricos más amplios, que se dividen en: El enfoque clínico Freudenberguer

(1974) refiere que el burnout es un conjunto de características de las funciones cotidianas en la realización de servicios laborales y ante situaciones inalcanzables, siendo estado de agotamiento, decepción y pérdida de intereses. También, Fischer (1983) consideró que el burnout afecta la autoestima de las personas. Segundo, la teoría Sociocognitiva.

2.2.4 Síntomas y signos del Síndrome de Burnout

Se denomina síndrome a un conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad. Razón por la cual, para tener una proximidad al presente tema, es necesario delimitar cuales con los síntomas y signos que caracterizan al burnout. Los síntomas asociados al burnout son psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos. (Alvarez Gallegos & Fernandez Rios, 1991)

A continuación, se mencionará algunas similitudes que tienen las personas que podrían sufrir de Burnout: la primera, experimentan una gran cantidad de estrés derivada de estresores relacionados con el puesto de trabajo. Segundo, tienden a ser idealistas y a estar automotivadas por obtener logros y finalmente, persiguen metas inalcanzables. El burnout laboral no aparece inmediatamente sino el proceso que desencadena este síndrome lleva mucho tiempo. “Una o varias de las condiciones laborales que aparecen en la lista, sumadas a las expectativas o ambiciones poco realistas del individuo, con el transcurso del tiempo pueden llevar a un estado de total agotamiento físico, mental y emocional. En condiciones de burnout, el individuo deja de ser capaz de lidiar con las exigencias del trabajo y su voluntad para tratar de hacerlo disminuye de forma drástica”. (Hellriegel & Slocum Jr, 2009)

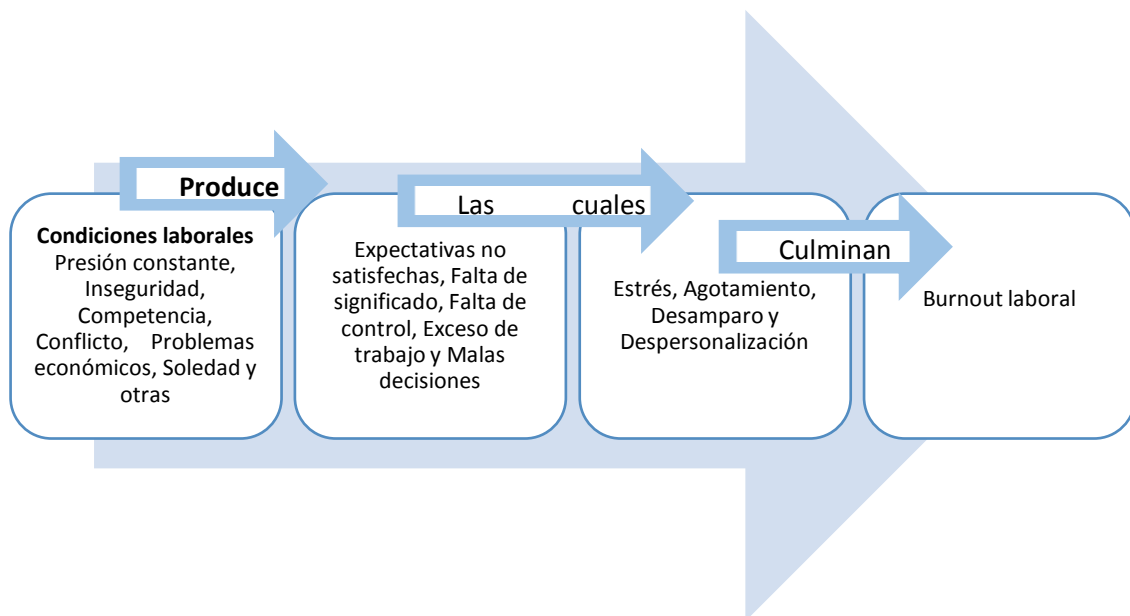


Figura 1. La ruta al burnout laboral Hellriegel & Slocum Jr., 2009

Así mismo, (Ponce, Bulnes, Aliaga , Atalaya, & Huertas, 2005) en una investigación referente al síndrome de Burnout manifiesta unos síntomas que genera este síndrome: psicosomáticos, conductuales, emocionales y laborales.

2.2.5 Procesos del Burnout

Siguiendo la misma línea, (Ponce, Bulnes, Aliaga , Atalaya, & Huertas, 2005) hay varias etapas, que afectan al sujeto al inicio de la enfermedad, siendo: exceso de trabajo, sobreesfuerzo en sus funciones, estados de ansiedad, fatiga, desmoralización y pérdida de vocación.

También, el modelo de Farber (1991) “describe seis estadios sucesivos: 1. Entusiasmo y dedicación. 2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales. 3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas. 4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo. 5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales. 6. Agotamiento y descuido”. (Martínez Pérez A. , 2010)

2.2.6 Discriminación de Burnout y Estrés

Existe diferencias entre estrés y síndrome de Burnout “el primero es un proceso psicológico que conlleva efectos positivos y negativos, mientras que el Burnout sólo hace referencia a efectos negativos para el sujeto y su entorno. Es

evidente que el estrés general se puede experimentar en todos los ámbitos posibles de la vida y actividad del ser humano a diferencia del Burnout, que como la mayoría de los autores estiman, es un síndrome exclusivo del contexto laboral”. (Martínez Pérez A. , 2010)

2.3 Definiciones Conceptuales

Freudenberger refiere “al Burnout como un conjunto de síntomas médico-biológico y psicosocial, inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral como resultado de una demanda excesiva de energía”. De acuerdo a todo lo recabado de los autores visto anteriormente, se puede definir el síndrome como proceso que conlleva síntomas y signos. Presentando un desgaste emocional, fisiológico y psicológico que repercute en las funciones a nivel laboral. (Thomaé , Ayala, Sphan, & Stortti, 2006)

Maslach y Jackson definen al burnout como “una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización”. Como también, al cansancio emocional como “desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física, psicológicamente o como una combinación”. (Albaladejo, et al., 2004)

Según Maslach y Jackson “la despersonalización, es la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas”. (Seisdedos, 1997)

Maslach y Jackson mencionan que “la falta de realización personal por el que aparecen una serie de respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, típicas de depresión, moral baja, incremento de la irritabilidad, evitación de las relaciones profesionales, baja productividad, incapacidad para soportar la tensión, pérdida de la motivación hacia el trabajo y baja autoestima”. (Albaladejo, et al., 2004)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, pues determina y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones del Síndrome de Burnout de una zona en una empresa de hidrocarburos en Lima Metropolitana.

3.1.2 Diseño

Así mismo, se utiliza un diseño de investigación no experimental – transversal, porque se basa en la observación de los hechos naturales, sin alterar en lo más mínimo el entorno ni el efecto estudiado, y se circunscribe en un momento preciso en el cual hemos medido.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por 111 personas que ocupan el puesto de despachadores de combustibles de ambos sexos, en los rangos de edades de 19 años a 55 años, los cuales son trabajadores de una empresa dedicada al rubro de hidrocarburo.

3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es cenal pues se seleccionó el 100% de la población, al considerarla toda la población de una zona de la organización que se encuentra en Lima Metropolitana.

3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es Burnout que tiene como objetivo determinar los niveles de este fenómeno. A continuación, se detalla la variable, dimensiones, número de ítems, indicadores y niveles de burnout.

3.3.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1: Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)

Variables	Dimensiones	N° de ítems	Indicadores	Niveles
Burnout es un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero además, en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia ¹ (cinismo), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar. Maslach 2014 (citado por Juarez, A. (2014)	Cansancio emocional describen los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el propio trabajo. Maslach, C. & Jackson, E. (1997)	9	Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto
				Medio
				Bajo
	Despersonalización describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional. Maslach, C. & Jackson, E. (1997)	5	Despersonalización (5, 10, 11, 11, 15, 22)	Alto
				Medio
				Bajo
	Realización Personal describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas. Maslach, C. & Jackson, E. (1997)	8	Realización Personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)	Alto
				Medio
				Bajo

3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recopilación de datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach

& Jackson – MBI, este inventario evalúa tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de llenado es de 10 a 15 minutos. El inventario de Burnout está conformado por 22 ítems agrupados en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

FICHA TÉCNICA

Autores: Maslach & Jackson 1981

Adaptación: N. Seisdedos (Departamento I+D de TEA Ediciones, España), en el año 1997

Procedencia: Consulting Psychologists Press, Inc. Palo Alto, California. USA

Aplicación: Individual y colectiva. Adultos

Tipo de prueba: De lápiz y papel, de desempeño tipo con escala Likert de 7 puntos; referida a normas. Evalúa un aspecto de significado clínico.

Tiempo: Variable, pero una estimación general es de 10 a 15 minutos. La calificación manual toma 4 minutos o menos.

Tipificación: Baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Finalidad: Evaluación de 3 variables del Síndrome del Estrés Laboral Asistencial: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años. Evalúan 3 escalas o variables del sujeto “quemado”. Consta de 22 ítems en total:

Cansancio emocional (9 ítems) (CE)

Despersonalización (5 ítems) (DP)

Realización personal (8 ítems) (RP)

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas a cada valor de 0 a 6 en la escala de Lickert donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las Escalas del MBI.

3.4.1 Estudios en el contexto peruano

Fernández (2002) reportó un estudio en Docentes de Educación Básica y Superior, donde llegó a las siguientes conclusiones:

Las fuentes de presión laboral y la personalidad del tipo A se relacionan en forma negativa con la satisfacción laboral y el desempeño docente en los profesores de Educación Primaria de Lima Metropolitana. Indica que a mayor presión laboral. Menor satisfacción laboral, y menos desempeño docente, en tanto que a mayor personalidad tipo A menos satisfacción laboral y menor desempeño docente.

Las fuentes de presión laboral y la personalidad tipo A se relacionan de forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout) que produce la actividad educativa en los profesores de Educación Primaria en Lima Metropolitana. A mayor presión desgaste psíquico (Burnout) y que a mayor tipo de personalidad tipo A mayor desgaste psíquico (Burnout).

La variable tiempo de servicios está asociada al desempeño docente, encontrándose que los profesores con más de 21 años de servicio tienen puntajes significativamente más altos que los docentes que tienen entre 16 y 20 años de servicio. El 43% de los profesores encuestados presenta niveles elevados de desgaste psíquico (Burnout) a lo que se les puede adicionar el 20% del nivel médico.

Asimismo, Fernández (2002) reportó satisfactoriamente hallazgos sobre validez de constructo del MBI con el análisis factorial exploratorio.

3.4.2 Normas de aplicación y corrección

3.4.2.1. Normas de aplicación

De administración individual y grupal, esta se hace siguiendo los estándares para ello. Básicamente, el examinador debe tener en cuenta dos cosas: el entendimiento por parte del examinado de las instrucciones sobre el uso de la escala Likert, y el responder a todos los datos demográficos y preguntas del cuestionario.

Ambas deberían ser enfatizadas por el examinador. Aunque parece claramente entendible el uso de la escala Likert, el examinador puede asegurar su entendimiento si hace un ejemplo para el examinado: el examinador pone un ejemplo creando una pregunta, pero no usará alguna de las preguntas del cuestionario para demostrar el uso de la escala Likert.

Luego, cuando el examinado devuelve el cuestionario resuelto, se debe revisar si hay información o preguntas no respondidas. Una petición amable se debe dirigir al sujeto para que lo complete.

3.4.2.2. Normas de corrección

La puntuación en las Escalas MBI es el resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes en cada uno de ellos. La tarea de corrección y puntuación de la Escala CE consiste en sumar los ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; y se anota el resultado de la suma en la casilla PD (puntuación directa). Este proceso se repite con los elementos de la Escala DP: 5, 10, 11, 15 y 22; y la puntuación directa se traslada a la casilla

PD, junto a las letras DP. La puntuación directa en la escala RP se obtiene de los elementos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, y se anota en la casilla correspondiente. También puede emplearse un diseño especial de tratamiento mecanizado, el procedimiento tendrá incorporados los elementos puntuables en cada escala y obtendrá las tres puntuaciones sin necesidad de realizar manualmente los pasos indicados en los párrafos anteriores.

3.4.2.3. Criterios para la interpretación

Las puntuaciones directas obtenidas en la fase de corrección y puntuación no son interpretables por sí mismas y es necesario compararlas con las obtenidas por determinado grupo, o bien transformadas en valores o escala de significación universal que sitúa las puntuaciones del sujeto en relación con las obtenidas por ese grupo normativo. Ya que este instrumento es referido a normas, la interpretación se hace normativa, es decir, se compara la puntuación alcanzada por el examinado en cada una de las escalas y se lo compara con el rendimiento del grupo de estandarización. Esta comparación ubica al sujeto en determinada posición en que se asume que posee más o menos el atributo (síntomas del burnout) medido por el instrumento.

Si bien existe baremos tanto originales, como españoles, en diferentes grupos ocupacionales, para el propósito del presente manual se ha valorado el burnout en base a puntuaciones obtenidas por una muestra de validación, compuesta por 100 profesionales de Medicina Intensiva del H.N.E.R.M. Essalud – Lima Perú, específicamente compuesto por 66 Enfermeras y 44 Médicos; a su vez que se ha hecho un estudio comparativo intercultural, con la muestra española, en personal médico, muestra descrita en el Manual de Tea Ediciones.

3.4.2.4. Estudios Originales (USA)

La muestra original estaba compuesta por 1025 sujetos de diversas profesiones de tipo asistencial: 142 policías, 132 enfermeras, 125 administradores, 116 profesores, 159 asistentes sociales, 97 orientadores, 63 empleados en centros de salud, 43 médicos, 40 psicólogos, y psiquiatras, 31 abogados y 77 de otras profesiones.

3.4.2.5. Adaptación Española

La versión experimental española ha sido elaborada a partir de la edición original de 1986, pero incorporando también en su diseño los dos continuos de medida, la frecuencia y la intensidad de los sentimientos.

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9 (Capilla, 2000). Igualmente, los coeficientes de los estudios originales han sido estimados mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) en una muestra de 1316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento del test – retest.

3.4.2.6. Adaptación Peruana

El análisis psicométrico para la investigación reportada consistió en varias partes: Confiabilidad por consistencia interna y Correlaciones inter – ítem, y validez de constructo (unidimensionalidad), discriminación interna, y divergente.

Para la adaptación de este inventario en el Perú se trabajó con una muestra de 313 participantes, que estuvieron distribuidos de la siguiente manera: el primer grupo de 163 participantes compuestos por Médicos y Enfermeras del Dpto. de cuidados intensivos, y de otras áreas de Medicina Interna, Pediatría, Neurología y Epidemiología. El segundo grupo compuesto por 36 trabajadores del área asistencial, técnicos de enfermería, digitadores y otros profesionales de la salud. El tercer grupo, por 40 trabajadores, asistenciales y administrativos de consulta externa y de algunas áreas de hospitalización del H.N.E.R.M. El cuarto grupo por 50 enfermeros, de distintas sedes hospitalarias, incluidas diferentes especialidades del H.N.E.R.M. El último grupo de 23 profesionales asistenciales entre Médicos y Enfermeras del Policlínico Pablo Bermudez.

3.4.2.7. Confiabilidad y Homogeneidad

Los estadísticos de confiabilidad se han realizado con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

Tabla 2. Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

3.4.2.8. Información normativa

En la tabla 3 aparecen los estadísticos descriptivos para la muestra total, se observa una diferencia significativa en cuanto a la Escala de CE, donde hay predominio de este síntoma, sobre la escala DP; la escala RP obtiene un puntaje alto significativo; interpretando estos hallazgos podemos afirmar, que el síntoma de CE determina que la muestra total está en Riesgo de Burnout, los otros síntomas se encuentran dentro de puntaje bajo (DP) y alto (RP) respectivamente.

Tabla 3. Estadísticos básicos (n=312) para las subescalas del MBI

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Media	15.96	570	4046
Mediana	15.00	5.00	4200
Desv. Típ.	9608	5.184	7.076
Asimetría (E.E. = .138)*	.730	1.023	-1.387
Curtosis (E.E = 0.275)*	.192	.757	2.667
Mínimo	0	0	7
Máximo	47	25	48

3.4.2.9. Niveles de Burnout

Tabla 4. Puntos de corte basados en puntajes estandarizados

S (m=50, d.e. = 20) y percentiles

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	<= 8	0	>= 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47
Alto	>=28	>=12	<=35
Basado en Percentíles			
Bajo	<=11	<=2	>=44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	>=21	>=7	<=39

Tabla 5. Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout

	CE	DP	RP
Riesgo			
	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	Alto o Medio
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	Alto o Medio
	Medio o Bajo	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
Tendencia			
	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
Burnout			
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

Tabla 6.: Baremos para cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=10 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14
27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12
21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11
17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9
12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7
6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

Tabla 7. Baremos para Despersonalización

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=10 d.e=3
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78	108	9	141	18
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14	91.3	1.6	66	84	8	124	15
13	90.2	1.41	64	80	8	121	14
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13
10	80.9	0.83	58	67	7	112	12
9	76.6	0.64	56	63	6	110	12
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4	46	-0.33	47	43	4	95	9
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

Tabla 8. Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55	61	6	108	12
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11
42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7
33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	6
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4
26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25	2.9	-2.19	28	4	1	67	3
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos (SPSS, 21 y MS Excel 2016).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes), de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y mínimo

Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

4.2 Validez y confiabilidad de la prueba

Tabla 9. Estadística de fiabilidad: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	22

Se obtuvo la confiabilidad por consistencia interna, mediante el Coeficiente de Confiabilidad de alfa de Cronbach aplicado a la muestra de investigación. Se alcanzó una confiabilidad de 80,5% en todos los ítems de la prueba, indicando una confiabilidad perfecta. De la misma forma, se obtuvo una confiabilidad perfecta en los tres factores de la prueba.

También se realizó la confiabilidad división por dos mitades de alfa de Cronbach obteniéndose una confiabilidad de 74,6% (excelente confiabilidad); Spearman Brown con una confiabilidad de 72.7% (excelente confiabilidad) y Guttman con una confiabilidad de 72.7% (excelente confiabilidad) en la muestra de investigación.

Tabla 10. KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			,663
Prueba de	Aprox. Chi-cuadrado		1052,270
esfericidad de	GI		231
Bartlett	Sig.		,000

Se realizó el análisis factorial confirmatorio a la muestra de investigación obteniéndose un KMO de 0,663, obteniéndose que los 22 ítems se encuentran distribuidos en los tres factores, de acuerdo a la prueba original y su adaptación.

Se realizó la validez de constructo (varianza total explicada), obteniéndose un valor de 46.90 indicando una adecuada validez en la muestra de la investigación.

4.3 Presentación de los resultados

Tabla 11. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al Burnout

	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Media	14,77	5,32	34,44
Mínimo	0	0	4
Máximo	43	17	48

En los factores que abarcan el síndrome de burnout podemos observar los siguientes resultados:

En el factor Cansancio Emocional se puede observar:

- Una media de 14,77 que vendría a categorizar como “Media”.
- Un mínimo de 0 que se categoriza como “Nunca”.
- Un máximo de 43 que vendría a categorizarse como “Todos los días”.

En el factor despersonalización se puede observar:

- Una media de 5,32 que vendría a categorizar como “Media”.
- Un mínimo de 0 que se categoriza como “Nunca”.
- Un máximo de 17 que vendría a categorizarse como “Todos los días”.

En el factor realización personal se puede observar:

- Una media de 34,44 que vendría a categorizar como “Media”.
- Un mínimo de 4 que se categoriza como “Nunca”.
- Un máximo de 48 que vendría a categorizarse como “Todos los días”.

En relación a los resultados ya mencionados, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el índice, referente a las categorías de Burnout y sus respectivos factores.

Tabla 12. Clasificación de los Niveles de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje
No riesgo	97	87,4%
Riesgo	14	12,6%
Tendencia	0	0%
Burnout	0	0%
Total	111	100,0%

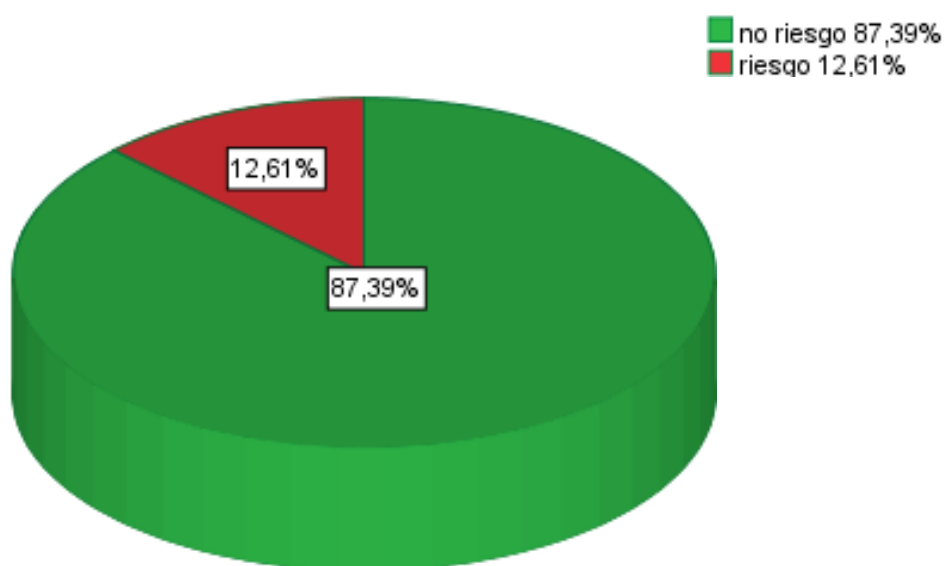


Figura 2. Clasificación de los Niveles de Burnout

Se puede observar que un 12,61% presenta un riesgo a padecer Burnout en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana, y un 87,39% no presenta riesgo de padecer Burnout.

Tabla 13. Nivel de Cansancio Emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	27,9%
Medio	70	63,1%
Alto	10	9,0%
Total	111	100,0%

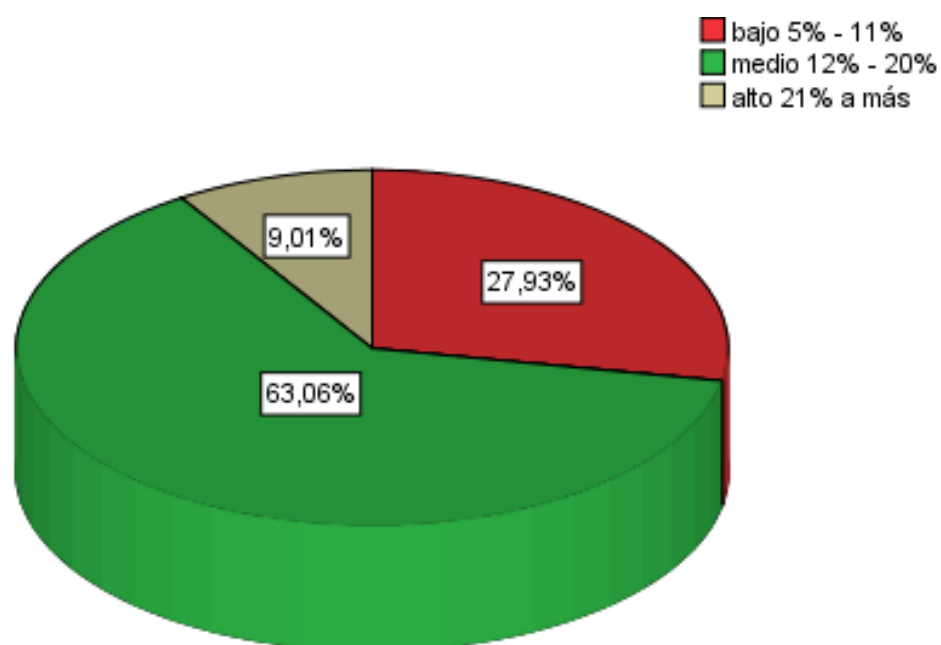


Figura 3. Resultados de Cansancio Emocional como factor de Burnout

El nivel de Cansancio Emocional se puede observar que predomina un 63,06% de nivel medio de Cansancio emocional; un 27,93% de nivel bajo de Cansancio emocional y 9,01% de nivel alto de Cansancio emocional.

Tabla 14. Nivel de Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	89	80,2%
Medio	22	19,8%
Total	111	100,0%

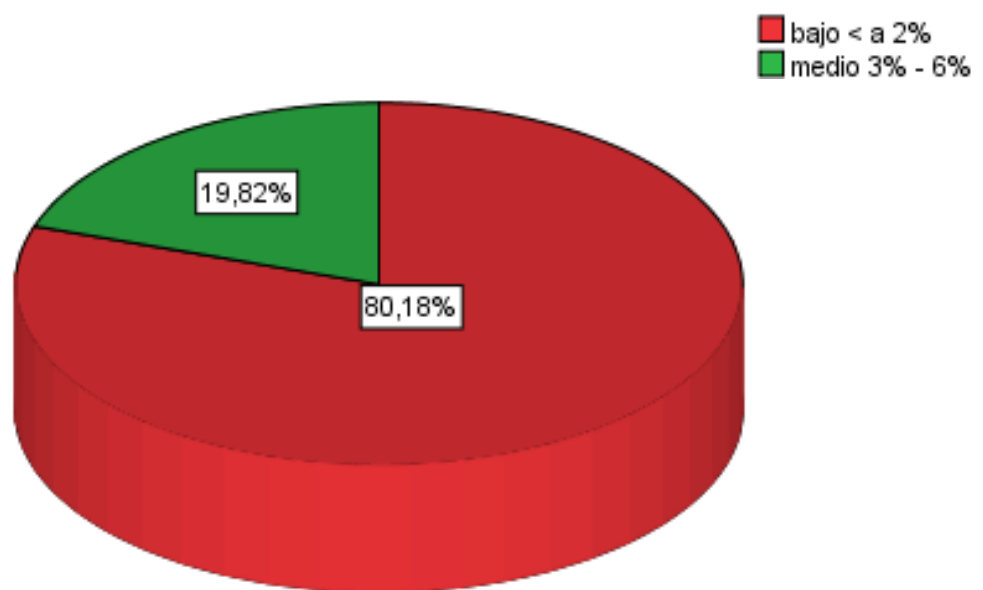


Figura 4. Resultados de Despersonalización como factor de Burnout

El nivel de despersonalización, se observa que un 80,18% de nivel bajo y 19,82% de nivel medio.

Tabla 15. Nivel de Realización Personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	3,6%
Medio	59	53,2%
Alto	48	43,2%
Total	111	100,0%

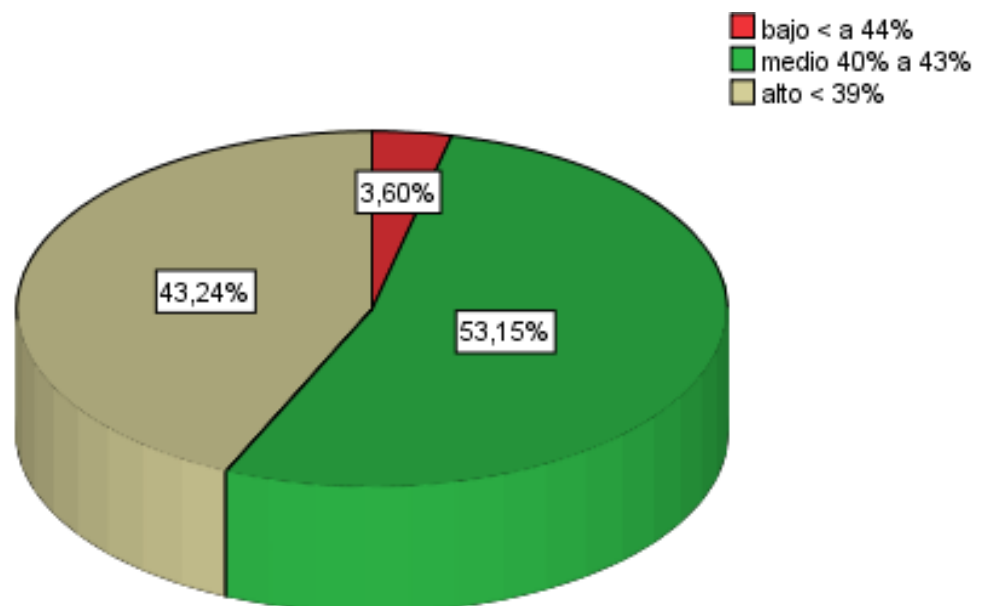


Figura 5. Resultados de Realización Personal como factor de Burnout

El nivel de realización personal, se observa un 53,15% de nivel medio, un 43,24% de nivel alto y un 3,60% de nivel bajo.

4.4 Análisis y discusión de los resultados

En la presente investigación se encontró que el Síndrome de Burnout en la muestra de despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos, se puede señalar que el grupo se autodefine en términos generales como sano, evidenciando no tener agentes estresores que afecten sus funciones laborales y su desarrollo dentro de sus distintas áreas personales. También, en el área Cansancio emocional los resultados obtenidos nos muestran que el ambiente laboral es adecuado y las funciones que realiza no producen agotamiento en el trabajador. En el área Despersonalización se observa que se caracteriza por ser una organización con colaboradores que realizan buena atención y servicio al cliente, y tienen empatía con los mismos. En el área Realización Personal los resultados obtenidos respecto a los sentimientos de competencia y éxito en el trabajo propio con personas, se ve limitado ya que realizan dichas actividades, pero no en su totalidad. Estos resultados se relacionan con una investigación en Colombia (Rojas, Zapata H, & Grisales R, 2008) donde los docentes reportaron bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal. En este caso teniendo dos similitudes en los dos factores iniciales, podemos corroborar que en esta población las personas que realizan funciones en atención al cliente presencial no presentan características que conlleven a estar “quemados” laboralmente.

Siguiendo la misma línea, Cicerone (2013) realizó un **“Estudio comparativo sobre la exposición al Burnout en trabajadores de Call Center, en la ciudad de Rosario”**. Dando como resultado que el 83% de personas que no trabajan en un call center, pero cuyo objeto de trabajo son personas no padece el síntoma del Burnout. Esto se ve reflejado en esta investigación, los colaboradores se encuentran “sanos”, ya que en el inventario de Maslach para presentar burnout se pide valores altos en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización; y valores bajos en realización personal.

En la dimensión de cansancio emocional se obtuvo puntuaciones bajas, siendo favorable para la inexistencia del burnout. En la teoría social, se enfatiza la necesidad de reconocimiento; de manera positiva en esta población se aprecia

que todos los colaboradores son recompensados y se reconoce el esfuerzo de cada uno, por ello se presenta esos resultados.

En la dimensión despersonalización se obtuvo resultados favorables, con puntajes bajos. En este conjunto poblacional se evidencia los resultados debido a que la atención al cliente que presentan es buena, no perdiendo la esencia que la atención es a semejantes y sin perder la sensibilidad como causa de diversos tipos de clientes.

En una investigación Mirando (2014) determinó los **“Factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos de un Centro de Salud privado de Lima”**, en su investigación no se evidenció niveles bajos de realización personal, mostrando relación a la presente investigación. De acuerdo a la motivación, cultura y clima laboral se presenta una escala favorable el nivel de realización personal. También, muestra que no afecta en los colaboradores ningún agente estresor y/o manejan el mismo para desarrollar su realización personal.

4.5 Conclusiones

1. El síndrome de Burnout en despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana se considera como “No riesgo”, ya que tienen una puntuación de 87,4% que refiere que los colaboradores se encuentran sanos.
2. El nivel Cansancio Emocional como factor del Síndrome de Burnout en despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana se considera “Medio”, ya que evidencia una puntuación de 63,1%.
3. El nivel Despersonalización como factor del Síndrome de Burnout en despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana se considera “Bajo”, por lo que presentan una puntuación de 80,2%.
4. El nivel Realización Personal como factor del Síndrome de Burnout en despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al

rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana se considera “Medio”, teniendo una puntuación de 53,2%.

4.6 Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se van a establecer las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un taller de intervención y prevención del manejo del estrés laboral, teniendo en cuenta que es un pilar para los colaboradores tengan un mejor desempeño, se sientan motivados, identificados con la organización y comprometidos con sus labores diarias.
2. Realizar talleres de relajación en las estaciones de servicio “grifos” para trabajar con el personal.
3. Realizar “pautas activas”, con la finalidad de recuperar energía y prevenir el estrés laboral.
4. Realizar una capacitación de atención al cliente y comunicación asertiva.
5. En relación al proceso de selección de despachadores de combustible, se recomienda que se evalúen habilidades blandas tales como manejo de estrés, tolerancia a la presión, orientación y atención a las personas y trabajo en equipo, al momento de contratar al personal requerido.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1 Denominación del Programa

Taller de manejo del estrés laboral en despachadores de combustible.

Objetivo General

- Fomentar en los despachadores de combustible recursos para prevenir y optimizar el estrés laboral.

Objetivos Específicos

- Identificar los causantes de estrés laboral.
- Establecer/Proponer recursos y habilidades para el manejo del estrés laboral.

5.2 Justificación del problema

El Síndrome de Burnout es consecuencia del alto estrés laboral que presentan los colaboradores en sus puestos de trabajo y/o dentro de la organización. Trabajar en contacto directo con clientes es muy crítico, ya que existen diversos tipos de clientes y estos vienen con temperamentos variantes; se ha visto agresión verbal y física en contra de los colaboradores, siendo este la primera causa del estrés laboral presentada por los despachadores de combustibles.

Debido a los resultados obtenidos en la prueba que se tomó para determinar el nivel de burnout en despachadores de combustibles, los resultados fueron favorables, concluyendo que un alto número de colaboradores dentro de la empresa de hidrocarburos se encuentra "Sano" por lo que no presenta el Síndrome de Burnout. Pero hay puntos que optimizar siendo característicos del alto estrés laboral.

Por otro lado, el nivel de rotación en la organización es alto y esto influye en el desempeño, clima laboral y aptitud de los colaboradores. Cuando ingresa un personal nuevo son los colaboradores que los entrena y siendo un puesto de alta demanda, es una de las causas de estrés en ellos. Las funciones de los

colaboradores son atención al cliente, cuadre caja diario, limpieza de los servicios públicos, entre otras funciones que su jefe directo le delegue.

Así mismo, una organización cuenta con dos clientes: interno y externo, ambos son pilares porque sin uno, el otro no tendría éxito. En relación al primero que es el capital humano, es un gran potencial para la organización ya que sin ellos no se podría tener grandes márgenes de ganancias en todo nivel. En esta investigación son los despachadores de combustible los clientes internos de gran importancia para la organización.

Por todas esas razones, se está implementando este Taller del manejo del estrés laboral. Con la finalidad de que los colaboradores puedan identificar cuáles son los causales del estrés y puedan encontrar soluciones, herramientas, habilidades y estrategias prácticas para utilizarlo.

5.3 Establecimiento de objetivos por cada sesión

En la primera sesión se realizará el tema de “Reconozco y mejoro”, tendrá como finalidad identificar los estresores existentes en el ambiente laboral y con ello crear respuestas prácticas y saludables al problema. Se iniciará realizando una dinámica de integración. Luego, se dará información sobre el estrés laboral, causas y consecuencias. Seguido se realizará una dinámica en grupos en donde compartirán experiencias donde se han encontrado estresados y tendrán que brindar soluciones. También, se brindarán recursos para el manejo del estrés. Finalmente, llenarán una encuesta donde tendrán que dar soluciones a casos que generan estrés.

En la segunda sesión se brindará el tema “Me conozco”, como objetivo es concientizar de las acciones causadas por sus emociones. Se comenzará describiendo cada una de las emociones esto se desarrollará con la ayuda de los asistentes. Luego, se realizará un juego de roles teniendo que realizar tipos de clientes críticos, agresivos, tímidos y nervioso el emisor interpretará un rol y el receptor actuará de modo contrario. Por último, se evaluará lo aprendido mediante una lluvia de ideas.

En la tercera sesión “Mejorando mi tiempo”. Se quiere lograr organizar y mejorar el tiempo en diversos aspectos laboral, familiar y personal. Se

comunicará la importancia de una persona en diversos aspectos de su vida, para ello se realizarán grupos de cuatro personas, con la finalidad de poner en una pecera redonda piedras (familia), pelota (laboral) y 1 kilo de arroz (personal); teniendo que ingresar todos los artículos en la pecera, con ello se aprendería que con orden y prioridad podemos realizar todas nuestras actividades en distintas etapas de nuestras vidas. Finalmente, se realizará cartas de compromiso donde tendrán que poner en donde priorizar aspectos de su vida y que harán para realizarlo.

En la cuarta sesión llamada “Lo conversamos”, se quiere lograr analizar los canales de comunicación entre los colaboradores. Comenzará con un trabajo en parejas donde tendrán que realizar un juego de roles primero interpretando clientes y compañeros de trabajo realizando una conversación crítica – agresiva; y los compañeros tendrán que brindar soluciones. Luego, se dará información sobre la importancia y tipos de comunicación asertiva. Por último, para evaluar la sesión se tendrá que realizar preguntas entre los colaboradores y compartirlas entre los compañeros.

En la quinta sesión “Mis compañeros mi familia”, se quiere lograr mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral. Se realizará una dinámica con legos en grupos de 5 personas; en dos grupos, el primero lo hará en silencio y el segundo podrán comunicarse entre ellos. Luego, se realizará una lluvia de ideas de la experiencia vivida. También, se conversará la importancia de las buenas relaciones interpersonales y trabajo en equipo, se compartirá un video donde se observará las diferencias de un buen y mal clima laboral. Finalmente, se contestará unas preguntas libres donde se pondrán casos y tendrán que contestar que solucionan le darían.

En la sexta sesión “Haz una pausa y relaja”, tiene como objetivo fomentar la relajación física y mental en los colaboradores. Primero se concientizará sobre la realización de las pausas activas durante la jornada laboral. Luego, se procederá a visualizar un video de ejercicios de pautas activas y se realizará los ejercicios físicos para que puedan ponerlo en práctica diariamente. Finalmente, tendrán que contestar una encuesta sobre importancia de pausas activas.

En la séptima sesión “Atención al cliente”, tiene como propósito fomentar el buen trato hacia el cliente externo. Se reforzará los pasos de atención al cliente y las premiaciones del cliente oculto. Luego, se visualizará un video donde muestre un buen y mal atención cliente y con ello puedan comentar que deberían mejorar en el caso del video. También, se realizará grupo de 4 personas donde tendrán un caso de mal trato en la atención al cliente y tendrán que representarlo, pero realizando una buena atención al cliente. Por último, se realizará cartas donde se comprometerán en que aspectos deben y pondrán en practicar un mejor trato a los usuarios.

En la octava y última sesión “Aprendo, realizo y lo logro”, la finalidad es evaluar lo aprendido por los colaboradores a lo largo de las sesiones. Se pedirá a los colaboradores que realicen una pequeña exposición del tema que más ha sido de su agrado y que haya sido más significativo. Por último, se le entregará una encuesta referente al tema de estrés laboral y tendrán que marcar las respuestas según lo aprendido.

5.4 Sector al que se dirige

El taller está dirigido a despachadores de combustible de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos, que suman un total de 111 colaboradores.

5.5 Establecimientos de conductas problemas/meta

5.5.1 Conducta problema

El estrés laboral se presenta en todas las organizaciones siendo alta o baja de nivel, como consecuencia de la sobrecarga laboral, múltiples funciones, mal clima laboral, entre otros. Trayendo como consecuencia alto nivel de rotación de personal, cansancio físico y emocional, y pérdida de compromiso organización.

El estrés laboral, se aprecia como consecuencia de la rotación de personal, ya que en la organización durante tres años consecutivos ha sido mayor a 15%, según las encuestas de salida, siendo por motivos de mejores oportunidades laborales y mejor remuneración siendo estas variables la más considerada en dicha encuesta.

Las conductas problemas que presentan los colaboradores es sentirse fatigados cuando falta personal en las estaciones, por lo que tienen que capacitar al personal nuevo y realizar más funciones hasta que ingrese y se capacite al nuevo personal; siendo esto una causa de estrés laboral para los empleados. Debido a ello se realizó la implementación de un propio equipo de selección de personal, ya que antes se tercerizaba el proceso, para evitar la falta de personal en las estaciones de servicio. En la actualidad, se han observado mejoras desde la implementación del área, bajando la rotación en un 3% pero aún se espera lograr mejoras, ya que se considera importante poder fidelizar al personal; con ello se logrará mejores ingresos para la organización, buen clima laboral y favorece en la atención al cliente.

También, la conducta problema es la función de limpieza de los servicios higiénicos y lugar de trabajo, ya que a los colaboradores no les gusta realizar esa función y es parte del problema de rotación de personal. Así mismo, es seguir los pasos de atención al cliente, que son: saludar, tipo de pago y comprobante, sugerir promociones y despedirse, comentan que eso les hace perder tiempo en la atención y por ello omiten los pasos y comprende un índice en la rotación de personal. Siguiendo la misma línea, es la atención al cliente ya que existen varios tipos de clientes y frecuentemente reciben malos tratos de los usuarios y ofensas, maltratos. Todos estos puntos como consecuencia del estrés laboral, por ello se espera disminuir el nivel de rotación y las consecuencias conexas del mismo.

5.5.2 Meta:

Se desea fidelizar a los colaboradores con la finalidad de poder disminuir el nivel de rotación, como causa del estrés laboral.

Mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los empleados, jefe – personal operativo.

Incentivar a la realización de funciones siendo múltiples, limpieza de los servicios higiénicos y estación.

5.6 Metodología de la investigación

La metodología es el proceso de la investigación, siendo un conjunto de métodos, procedimientos y técnicas que se emplea en un taller.

Por ello, se utilizará una metodología activa – participativa. Con la finalidad que el participante pueda ser parte activa a lo largo del taller y del aprendizaje; siendo el moderador un guía y apoyo para que los receptores puedan facilitar el aprendizaje del mismo. Ellos serán una parte activa mediante la ejecución de dinámicas, juegos de roles, focus groups y debates.

Se utilizará un recurso de la metodología teórica, para brindar información sobre la importancia, consecuencia y recursos del estrés laboral. Es importante el partir conocimiento y como suceso ponerlo en práctica.

Se optó por utilizar estas técnicas, herramientas y procedimientos con la finalidad que los colaboradores puedan aprender- hacer, con ello el proceso de aprendizaje es a largo plazo y puedan tomar consciencia de los causantes del estrés laboral.

Como parte de una metodología cualitativa se realizará entrevistas, observación, cuestionarios y participación. Con la ayuda de estos recursos se podrá evaluar en desenlace del taller y medir el aprendizaje del mismo.

5.7 Instrumentos/material a utilizar

Recursos Humano:

1. 1 moderador
2. 1 asistente
3. 15 participantes por sesión

Recursos Materiales:

1. Cartulinas
2. Hojas bond
3. Audio y video

4. Plumones
5. Arroz
6. Piedra
7. Pelota
8. Pecera
9. Laptop
10. USB
11. Proyector
12. Lego
13. Sillas
14. Mesas

5.8 Cronograma

MES	ENERO			FEBERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
Fecha/ Sesiones	8	10	12	5	7	9	5	7	9	2	4	6	7	9	11
N° 1	1	2		3	4	5	6	7							
N°2		1	2		3	4	5	6	7						
N° 3			1	2		3	4	5	6	7					
N°4				1	2		3	4	5	6	7				
N°5					1	2		3	4	5	6	7			
N°6						1	2		3	4	5	6	7		
N°7							1	2		3	4	5	6	7	
N°8								1	2		3	4	5	6	7

LEYENDA	
N° GRUPOS	7
PARTICIPANTES	15 por sesión

5.9 Sesiones

Sesión	1
Objetivos	Identificar los estresores existentes en el ambiente laboral y con ello crear respuestas prácticas y saludables al problema.
Estrategia	Teórico – práctica
Actividad	“Reconozco y mejoro”
Recursos	Materiales: Audio - video Hojas bond Cartulina Plumones Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	08/01/2018
Indicadores de evaluación	Resolución de casos
N° de sesiones	1
La sesión	Se iniciará realizando una dinámica de integración. Luego, se dará información sobre el estrés laboral, causas y consecuencias. Seguido se realizará una dinámica en grupos en donde compartirán experiencias donde se han encontrado estresados y tendrán que brindar soluciones. También, se brindarán recursos para el manejo del estrés. Finalmente, llenarán una encuesta donde tendrán que dar soluciones a casos que generan estrés.

Sesión	2
Objetivos	Concientizar de las acciones causadas por sus emociones
Estrategia	Teórico – práctico
Actividad	“Me conozco”
Recursos	Materiales: Hojas bond Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	10/01/2018
Indicadores de evaluación	Focus Group
N° de sesiones	1
La sesión	<p>Se comenzará describiendo cada una de las emociones esto se desarrollará con la ayuda de los asistentes. Luego, se realizará un juego de roles teniendo que realizar tipos de clientes críticos, agresivos, tímidos y nervioso el emisor interpretara un rol y el receptor actuará de modo contrario. Por último, se evaluará lo aprendido mediante una lluvia de ideas.</p>

Sesión	3
Objetivos	Organizar y mejorar el tiempo en diversos aspectos; laboral, familiar y personal
Estrategia	Teórico - practico
Actividad	"Mejorando mi tiempo"
Recursos	Materiales: pecera, piedras, pelotas y arroz Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	12/01/2018
Indicadores de evaluación	Carta de compromiso
N° de sesiones	1
La sesión	Se comunicará la importancia de una persona en diversos aspectos de su vida, para ello se realizarán grupos de cuatro personas, con la finalidad de poner en una pecera redonda piedras (familia), pelota (laboral) y 1 kilo de arroz (personal); teniendo que ingresar todos los artículos en la pecera, con ello se aprendería que con orden y prioridad podemos realizar todas nuestras actividades en distintas etapas de nuestras vidas. Finalmente, se realizará cartas de compromiso donde tendrán que poner en donde priorizar aspectos de su vida y que harán para realizarlo.

Sesión	4
Objetivos	Analizar los canales de comunicación entre los colaboradores
Estrategia	Teórico - práctico
Actividad	“Lo conversamos”
Recursos	Materiales: hojas bond, plumones, audio - video y proyector. Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	05/02/2018
Indicadores de evaluación	Encuesta
N° de sesiones	1
La sesión	Comenzará con un trabajo en parejas donde tendrán que realizar un juego de roles primero interpretando clientes y compañeros de trabajo realizando una conversación crítica – agresiva; y los compañeros tendrán que brindar soluciones. Luego, se dará información sobre la importancia y tipos de comunicación asertiva. Por último, para evaluar la sesión se tendrá que realizar preguntas entre los colaboradores y compartirlas entre los compañeros.

Sesión	5
Objetivos	Mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral.
Estrategia	Teórico - practico
Actividad	“Mis compañeros mi familia”
Recursos	Materiales: hojas bond, plumones, audio - video, proyector y legos Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	09/02/2018
Indicadores de evaluación	Casos prácticos
N° de sesiones	1
La sesión	Se realizará una dinámica con legos en grupos de 5 personas; en dos grupos, el primero lo hará en silencio y el segundo podrán comunicarse entre ellos. Luego, se realizará una lluvia de ideas de la experiencia vivida. También, se conversará la importancia de las buenas relaciones interpersonales y trabajo en equipo, se compartirá un video donde se observará las diferencias de un buen y mal clima laboral. Finalmente, se contestará unas preguntas libres donde se pondrán casos y tendrán que contestar que solucionan le darían.

Sesión	6
Objetivos	Fomentar la relajación física y mental en los colaboradores.
Estrategia	Teórico - practico
Actividad	"Haz una pausa y relaja"
Recursos	Materiales: hojas bond, plumones, audio - video y proyector. Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	09/02/2018
Indicadores de evaluación	Encuesta
N° de sesiones	1
La sesión	<p>Primero se concientizará sobre la realización de las pausas activas durante la jornada laboral. Luego, se procederá a visualizar un video de ejercicios de pautas activas y se realizará los ejercicios físicos para que puedan ponerlo en práctica diariamente. Finalmente, tendrán que contestar una encuesta sobre importancia de pausas activas.</p>

Sesión	7
Objetivos	Fomentar el buen trato hacía el cliente externo.
Estrategia	Teórico - practico
Actividad	"Atención al cliente"
Recursos	Materiales: hojas bond, plumones, audio - video y proyector. Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	05/03/2018
Indicadores de evaluación	Carta de compromiso
N° de sesiones	1
La sesión	<p>Se reforzará los pasos de atención al cliente y las premiaciones del cliente oculto. Luego, se visualizará un video donde muestre un buen y mal atención cliente y con ello puedan comentar que deberían mejorar en el caso del video.</p> <p>También, se realizará grupo de 4 personas donde tendrán un caso de mal trato en la atención al cliente y tendrán que representarlo, pero realizando una buena atención al cliente.</p> <p>Por último, se realizará cartas donde se comprometerán en que aspectos deben y pondrán en practicar un mejor trato a los usuarios.</p>

Sesión	8
Objetivos	Evaluar lo aprendido por los colaboradores a lo largo de las sesiones
Estrategia	Teórico - practico
Actividad	“Aprendo, realizo y lo logro”
Recursos	Materiales: hojas bond y plumones. Humano: 2 moderadores
Tiempo	50 minutos
Cronograma	07/03/2018
Indicadores de evaluación	Encuesta
N° de sesiones	1
La sesión	<p>Se pedirá a los colaboradores que realicen una pequeña exposición del tema que más ha sido de su agrado y que haya sido más significativo.</p> <p>Por último, se les entregará una encuesta referente al tema de estrés laboral y tendrán que marcar las respuestas según lo aprendido.</p>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo. (2014). *Agencia Europea para la seguridad y salud en el trabajo*. Obtenido de <https://hw2014.osha.europa.eu/es/stress-and-psychosocial-risks/facts-and-figures>
- Agencia Peruana de Noticias. (13 de Julio de 2012). Obtenido de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-unos-%2087-mil-%20docentes-aprenderan-%20a-prevenir-%20estres-laboral-%20para-mejorar-%20desempeno-aulas-%20420219.aspx>
- Albaladejo, R., Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., Calle, M., & Domínguez, V. (2004). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. *Revista Espanola de Salud Pública*, 506- 508.
- Alcaraz Ramos , C. D. (Febrero de 2006). La frecuencia y factores de riesgo asociado al síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel. Colima, Colima, Mexico.
- Alcaraz Ramos, C. D. (2006). Frecuencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en un hospital de segundo nivel. *Universidad de Colima*, 15 - 23.
- Alvarez Gallegos, E., & Fernandez Rios, L. (1991). El síndrome de burnout o el desgaste profesional (I) revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 13-14.
- Arias Garro, P., & Castro Leitón , M. (2013). Prevalencia de síndrome de burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niños . *Universidad de Costa Rica*, 32-35.
- Ayala Cárdenas, E. (2013). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital central de la Fuerza Aérea del Perú. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* , 50 - 60.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. *En W.B Schaufeli, C. Maslach y T. Marek*, 53-69.
- Cetep. (s.f). *Centro Médico Cetep*. Obtenido de <http://www.cetep.cl/web/?p=10797>
- Chue, H., Padilla, A., Barahona, L., & Perales, A. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en Magistrados de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 581 - 583.
- Cicerone, L. (2013). Call center y Síndrome de burnout. *Universidad Abierta Interamericana*, 56 - 64.
- Corporación de Radio y Televisión Española . (21 de Julio de 2013). *RTVE*. Obtenido de <http://blog.rtve.es/telediariofds/2013/07/el-agotamiento-laboral-pasa-factura-en-china.html>
- Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (2016). Síndrome de Burnout en Latino América. *Psicología desde el caribe*, 115-117. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

- Essalud, S. (21 de Setiembre de 2015). Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/essalud-estres-laboral-puede-causar-insomnio-y-dificultades-para-respirar/>
- Freundenberguer, H. (1974). Staff burn - out. *Journal of School Issues*, 159.
- Gavilema Vistin, E. P., & Pilamunga Hurtado, M. K. (2014). Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del Hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. *Universidad Estatal de Bolívar*, 50 - 62.
- Gavilema Vistin, E. P., & Pilamunga Hurtado, M. K. (2014). Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del hospital Dr. Roberto Gilbert Elizalde, Provincia de Guayas. . *Previo a la obtención del título de licenciada en ciencias de la enfermería*, 23-25.
- Gil Monte, P. (2003). burnout syndrome: síndrome de quemarse en el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Thómas? *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 181 - 197.
- González Quiroga, M., & Soto Carmona, C. A. (2010). Niveles del síndrome de burnout en reanimadores y técnicos paramédicos del samu metropolitano de Chile. *Universidad de Chile*, 11 - 21.
- Great place to work. (14 de Setiembre de 2014). *Great place to work*. Obtenido de <http://www.greatplacetowork.es/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/950-el-ambiente-estresante-fomenta-el-abandono-laboral>
- Harrison, W. (1985). A social competence model of burnout. *Pergamon Press*, 29-39.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Hobfoll, S. E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. *En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek*, 115-129.
- Juárez García, A., Idróvo, Á. J., Camacho Ávila, A., & Placencia Reyes, O. (2014). Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 160-162.
- La República. (25 de Abril de 2014). Obtenido de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- López Agrelo , V. L. (2013). Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout. *Universidad Complutense de Madrid*, 85-90.
- Martínez Pérez , A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 6.
- Martínez Pérez , A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 9.
- Maslach, C., & Pines, A. (1977). The Burn - Out Syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 101 - 102. Obtenido de file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/The_burn-out_syndrome_in_the_day_care_se%20(1).pdf
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1976). Maslach burnout inventory. *Palo Alto*, 112.

- Meier Mellado, M. F. (2007). Prevalencia del síndrome de burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón . *Universidad Austral de Chile*, 22 - 28.
- MINTRA, M. (2014). *Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Obtenido de http://www.trabajo.gob.pe/CONSEJO_REGIONAL/PDF/documentos5.pdf
- Miranda Mesías, R. R. (2014). Factores asociados al síndrome de burnout en médicos de un centro de salud privado de Lima. *Universidad San Martín de Porres*, 8 - 15.
- OIT. (26 de Abril de 2016). Obtenido de http://www.ilo.org/global/about-the-%20ilo/newsroom/features/WCMS_474519/lang--%20es/index.htm
- OIT, O. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Ojeda Mercado , G. (2016). Modelo causal social cognitivo de Burnout en profesionales de la salud de Lima Metropolitana. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 30.
- OMS, O. (2000). *The World Health Report*. Switzerland: World Health Organization.
- OMS, O. (2008). *Guía de bolsillo de la clasificación CIE -10*. Madrid: Médica Panamericana.
- OMS, O. (28 de Abril de 2016). Obtenido de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Pacheco Avila, S. G. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una Clínica de Lima Metropolitana. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*, 71 - 90.
- Parrilla Dominguez, E. (2013). Síndrome de burnout en el personal de enfermería del Hospital Dr. Rodolfo Robles Valverde. *Universidad Rafael Landívar*, 38 - 53.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga , J., Atalaya, M., & Huertas, R. (2005). El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *IIPSI*, 88-92.
- Rojas, M. L., Zapata H, J. A., & Grisales R, H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública*, 199-200. Obtenido de http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/65be4c63-cbc7-4e12-82d3-731eb5462f9d/2009_S%C3%ADndrome+de+burnout+y+satisfacci%C3%B3n+laboral.pdf?MOD=AJPERES
- RPP, R. (30 de Enero de 2015). Obtenido de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Rubio Jiménez, J. (2003). Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. *Universidad de Extremadura*, 43 - 49.

- Rubio Jiménez, J. C. (2003). Fuentes de estrés, síndrome de burnout y actitudes disfuncionales en orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria. *Universidad de Extremadura*, 43 - 44.
- Salvador Flores, J. E. (2016). Síndrome de burnout y clima laboral endocentes de instituciones educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo . *Universidad Privada Antenor Orrego*, 67.
- Santivanez Santivanez, A. (2016). Burnout y salud en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional de Huancayo. *Ponticia Universida Católica del Perú*, 11 - 20.
- Seisdedos, N. (1997). Inventario burnout de Maslach. *TEA EDICIONES*, 5-6.
- Thomaé , M., Ayala, E., Sphan, M., & Stortti, M. (2006). Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud. *Revista de Postgrado de la Vía catedrática de medicina*, 153.
- Tonon, G. (2003). El burnout en los trabajadores sociales. *Programa Nacional de Incentivos para docentes investigadores*, 10-13.
- Valenzuela Salvador, A. H. (2010). Síndrome de burnout de identificación de los factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco . *Universidad Ricardo Palma*, 58 - 78.
- Zavala Zavala, J. (2008). Estrés y Burnout docente: concepto, causas y efectos. *Ministerio de Educación*, 68-72. Obtenido de http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1817/2008_Zavala_Estr%C3%A9s%20y%20burnout%20docente-%20conceptos%2c%20causas%20y%20efectos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de cansancio emocional, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?</p> <p>¿Cuál es el nivel de realización personal, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el Síndrome de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el cansancio emocional, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar la despersonalización, como factor de Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.</p> <p>Determinar la realización personal, como Burnout en los despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.</p>	<p>Población: 111 despachadores de combustible, en rango de edades de 19 a 55 años.</p> <p>Muestra: El tipo de muestreo es censal pues selecciona al 100% de la población.</p> <p>Delimitación temporal: Setiembre 2017</p> <p>Tipo de investigación: Investigación descriptiva</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Variable: Burnout</p> <p>Instrumento: El inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI.</p>

Anexo 2: Carta de aceptación de la empresa



PERUANA DE COMBUSTIBLES
Calle Coronel Andrés Reyes I
Piso 2 - Urbanización Jardín
San Isidro, Lima - Perú
sac@pecsa.com.pe
Telf.: 411 4600
www.pecsa.com.pe

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Lima 10 de Octubre del 2017

Dr. Ramiro Gómez Salas
Decano de la Facultad de Psicología
Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Presente.-

Estimado Dr. Gómez:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Valeryn Ann Barrera Rua Bachiller de la Facultad de Psicología de la institución que usted representa, ha sido admitida para que pueda desarrollar su investigación "Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana" dentro de la corporación PECSA.

Sírvase utilizar el presente documento para los fines que usted considere conveniente.

Atentamente.

Susana Olivares Falcon
Gerente de Recursos Humanos
Corporación PECSA

Anexo 3: Encuesta a despachadores de combustibles

DATOS PERSONALES

SEXO:

EDAD:

PERMANENCIA:

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

O	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE MARCANDO CON UNA "X" A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO

		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas							
5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas							
8	Me siento exhausto por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás							
10	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy activo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Creo que estoy trabajando demasiado							
15	No me preocupa realmente lo que les ocurre a algunas personas a las que le doy servicio							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
20	Me siento acabado							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas							

Gracias por su apoyo.